

Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Bogor Medical Center = The relationship between service quality to outpatient of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan satistification level in Bogor Medical Center Hospital

Fadhila Putri Rachma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20473491&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di RS BMC. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah memperlihatkan bahwa terdapat nya hubungan antara dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Selain itu penelitian ini juga mencari tahu seberapa kuat hubungan atau korelasi antara dua variabel itu dari rendah hingga sangat kuat, dimana hasilnya adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sedang terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di RS BMC. Hal ini sudah dapat terlihat dari dimensi-dimensi variabelnya yang seluruhnya memiliki nilai sedang.

ABSTRACT

This research discusses the relationship between service quality to outpatient of BPJS Kesehatan satistification level in BMC Hospital. The research method used in this research is a quantitative approach with descriptive research type. The result of this research shows that there is a relationship between two variables that is service wuality and level of statisfaction. In addition, this study also finds out how strong the relationship or correlation between the two variables is from low to very string, where the result is the quality of service has a moderate effect on the level of satisfaction of outpatient BPJS Kesehatan in BMC Hospital. This can already be seen from the dimensions of the variable that all have a medium value.